

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2003-122885

(P2003-122885A)

(43) 公開日 平成15年4月25日 (2003.4.25)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テ-マ-ト* (参考)
G 0 6 F 17/60	1 6 2	G 0 6 F 17/60	1 6 2 A
	1 7 2		1 7 2
	5 0 6		5 0 6

審査請求 未請求 請求項の数20 O L (全 10 頁)

(21) 出願番号 特願2001-320002(P2001-320002)

(22) 出願日 平成13年10月17日 (2001.10.17)

(71) 出願人 000002369

セイコーエプソン株式会社

東京都新宿区西新宿2丁目4番1号

(72) 発明者 佐野 國秀

東京都新宿区西新宿六丁目24番1号 エプ

ソン販売株 式会社内

(72) 発明者 伊藤 司

東京都新宿区西新宿六丁目24番1号 エプ

ソン販売株 式会社内

(74) 代理人 100095728

弁理士 上柳 雅登 (外2名)

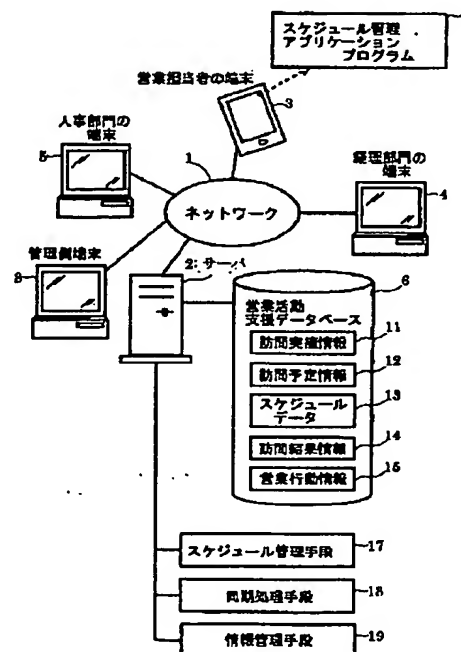
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 営業活動支援システムとコンピュータプログラム

(57) 【要約】

【解決手段】 営業担当者はスケジュールデータ13に客先に対する訪問予定を入力する。スケジュール管理手段17は、スケジュールデータ13に従って、訪問予定日に訪問時期到来を通知する。さらに、客先への訪問時には訪問実績情報11の入力要求をする。これにより、営業担当者は営業活動の記録を確実に実行できる。この訪問実績情報は、その後旅費精算や外勤手当計算に利用される。

【効果】 営業担当者に客先への訪問実績を迅速に正確に入力させる環境が整い、さらに営業担当者の負担も軽減される。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 営業担当者の端末から入力されて、サーバに蓄積される客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを参照して、前記営業担当者による各客先への次回訪問時期を演算処理により求めて、前記営業担当者の端末に通知する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項2】 営業担当者の端末から入力されて、サーバに蓄積される客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを含むスケジュールデータを生成して、このスケジュールデータで管理するイベントの発生することに前記営業担当者の端末にそのイベントの発生を通知するとともに、所定のイベント発生時に該当するデータの入力を要求する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項3】 請求項1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、営業担当者の個人用スケジュール管理データと、サーバに蓄積されて営業担当者を支援するスケジュールデータとの同期をとる処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項4】 請求項3に記載のコンピュータプログラムにおいて、所定の指示が入力されたとき、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとる処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項5】 請求項3に記載のコンピュータプログラムにおいて、定期的に、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとる処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項6】 請求項1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報について管理側端末から入力された確認情報を保持する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項7】 請求項1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の旅費清算用データを自動的に生成する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項8】 請求項1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の外勤手当て清算用データを自動的に生成する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項9】 請求項1または2に記載のコンピュータ

プログラムにおいて、

訪問実績情報を参照して、営業担当者の実績評価用データを生成する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【請求項10】 請求項1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、

訪問実績情報を参照して、客先訪問と営業効果との関係を表す資料の作成処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

10 【請求項11】 営業担当者の端末から入力される、客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを蓄積する営業活動支援データベースと、前記訪問予定情報と訪問実績情報とを参照して、前記営業担当者による各客先への次回訪問時期を演算処理により求めて、前記営業担当者の端末に通知するスケジュール管理手段とを備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項12】 営業担当者の端末から入力される、客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを蓄積する営業活動支援データベースと、前記訪問予定情報と訪問実績情報とを含むスケジュールデータを生成して、このスケジュールデータで管理するイベントの発生することに前記営業担当者の端末にそのイベントの発生を通知するとともに、所定のイベント発生時に該当するデータの入力を要求するスケジュール管理手段とを備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項13】 請求項11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、営業担当者の個人用スケジュール管理データと、サーバに蓄積されて営業担当者を支援するスケジュールデータとの同期をとるデータ同期処理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項14】 請求項13に記載の営業活動支援システムにおいて、所定の指示が入力されたとき、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとるデータ同期処理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

40 【請求項15】 請求項13に記載の営業活動支援システムにおいて、定期的に、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとるデータ同期処理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項16】 請求項11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報について管理側端末から入力された確認情報を保持する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

50 【請求項17】 請求項11または12に記載の営業活

動支援システムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の旅費清算用データを自動的に生成する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項18】 請求項11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、

スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の外勤手当て清算用データを自動的に生成する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項19】 請求項11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、

訪問実績情報を参照して、営業担当者の実績評価用データを生成する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項20】 請求項11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、

訪問実績情報を参照して、客先訪問と営業効果との関係を表す資料の作成処理を実行する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、営業担当者が客先に対して効果的な営業活動を行なうことができるように情報を提供して支援する営業活動支援システムおよびコンピュータプログラムに関する。

【0002】

【従来の技術】商品の販売等のために客先をまわる営業担当者は、営業活動の記録と、訪問予定と、営業内容の報告その他、様々な情報を整理し、報告書をまとめて、担当する上司や関連部門に情報提供をしなければならない。この情報がすみやかに流れなかったり、誤って流れたりすると、商談を円滑にすすめることができず、直接営業成績に影響することになる。そこで、一般に、営業担当は、出先からモバイル端末等を用いてサーバに接続し、必要な情報の入力を行なうようにしている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】ところで、上記のような従来の技術には、次のような解決すべき課題があった。営業担当者の中には、モバイル端末を用いて営業情報をきめ細かくこまめに入力して報告をする者と、適当なタイミングで一括して営業情報を入力するために、しばしば情報が不足したり、情報入力のタイミングが遅れたりする者がある。しかしながら、全ての者に情報を可能な限り早期にきめ細かく入力することを義務づけるのは容易でない。また、情報の入力作業は一般に煩雑で、例えば、何件かの客先を訪問した後にその報告を入力しようすると入力事項が多くて、一部の入力作業を先送りしている間に大切な事項の入力を忘れてしまうということも少なくない。しかも、営業担当者にはこの他

に、帰社後に交通費の精算業務やその他様々な業務があり、事務的な連絡業務の負荷軽減を図ることが要求されている。本発明は、以上の点に着目してなされたもので、情報の入力作業を簡略化して、営業担当者の負担を軽減するとともに、入力された情報を有効に利用して、営業担当者の営業活動を支援する営業活動支援システムを提供することを目的とする。

【0004】

【課題を解決するための手段】本発明は以上の点を解決するため次の構成を採用する。

〈構成1〉営業担当者の端末から入力されて、サーバに蓄積される客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを参照して、上記営業担当者による各客先への次回訪問時期を演算処理により求めて、上記営業担当者の端末に通知する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0005】営業担当者の端末とサーバとは、任意のネットワークを通じて接続されている。営業担当者の端末を営業担当者が操作することによって、サーバに、客先への訪問予定情報と訪問実績情報とが蓄積される。訪問予定情報は、未だ訪問をしていない計画情報である。訪問実績情報は実際に訪問をした日等を表示した情報である。訪問予定日に訪問時期到来を通知するのみならず、実際に訪問をした日から所定期間を経過したことを通知して、早期再訪を促せば営業効果を促進できる。営業活動とは、商品やサービスの販売や提供のための、担当者による様々な活動をいい、情報収集業務、販売業務、連絡業務、経理業務等、任意の業務を含む。なお、サーバは、訪問予定情報や訪問実績情報を蓄積するコンピュータでもよいし、ネットワークを通じて接続された他のコンピュータであっても構わない。以下の説明も全て同様である。

【0006】〈構成2〉営業担当者の端末から入力されて、サーバに蓄積される客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを含むスケジュールデータを生成して、このスケジュールデータで管理するイベントの発生することにより、上記営業担当者の端末にそのイベントの発生を通知するとともに、所定のイベント発生時に該当するデータの入力を要求する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0007】既知のスケジュール管理用アプリケーションと同様に、マークをしていたイベントが発生したとき、そのイベントの発生を通知する。さらに、例えば、客先への訪問時には、実績情報の入力要求をする。これにより、営業担当者は営業活動の記録を確実に実行できる。

【0008】〈構成3〉構成1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、営業担当者の個人用スケジュール管理データと、サーバに蓄積されて営業担当者を支援するスケジュールデータとの同期をとる処理をサー

バのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0009】一般に、各営業担当者はそれぞれ個人的なスケジュール管理用アプリケーションを利用している。営業担当者が持ち歩くモバイルコンピュータ等には、そのアプリケーションが搭載されている。基本的なスケジュール管理はこのアプリケーションプログラムの個人用スケジュール管理データを利用するほうが便利である。一方、サーバに蓄積されて営業担当者を支援するスケジュールデータは、営業担当者を特別に支援するために欠くことができない。営業担当者に両方のデータ入力を要求するのは負担が大きい。そこで、営業担当者の端末で動作するスケジュール管理アプリケーションプログラム中の個人用スケジュール管理データと、サーバに蓄積されて営業担当者を支援する営業支援用スケジュールデータとの同期をとるようにした。同期をとるというのは、一方の内容を他方にコピーする方法と、いずれか一方にデータが追加されたとき必ず他方にその追加を反映する方法とが有る。いずれの方法でも構わない。

【0010】〈構成4〉構成3に記載のコンピュータプログラムにおいて、所定の指示が入力されたとき、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとる処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0011】所定の指示は、訪問実績情報の入力操作画面等に含まれた指示ボタンの操作等が考えられる。営業担当者の意思により同期処理が実行される。また、訪問実績情報の入力操作プログラムを起動したとき、自動的に指示が発せられるようにしてもよい。指示ボタンの操作忘れを防止できる。

【0012】〈構成5〉構成3に記載のコンピュータプログラムにおいて、定期的に、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとる処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0013】定期的にとは、例えば、毎日夜12時とか、午前1回午後1回といった要領で同期を行なうことをいう。営業担当者の操作負担軽減のためである。

【0014】〈構成6〉構成1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報について管理側端末から入力された確認情報を保持する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0015】スケジュールデータと訪問実績情報は、随時管理側端末を利用して管理者に通知される。これにより、管理者は各営業担当者の営業活動に対して適切な指示をしたり、評価をして、効率的な営業活動が可能になる。このシステムでは、営業担当者がスケジュールデータに基づいてきめ細かくリアルタイムに営業情報を発信する。この内容を管理者が確認し承認したという確認情

報を保持することにより、その後訪問実績情報を安心して利用できる。

【0016】〈構成7〉構成1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の旅費清算用データを自動的に生成する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0017】このシステムでは、営業担当者はリアルタイムで営業活動の報告をすることが義務づけられる。また、管理者による営業実績の確認も実行され、情報の信頼性が高い。そこで、従来営業担当者の大きな負担になっていた旅費清算処理を自動的に行なうようにして、営業業務を支援することにした。

【0018】〈構成8〉構成1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の外勤手当清算用データを自動的に生成する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0019】旅費清算と同様に外勤手当清算処理を自動的に行なうようにして、営業業務を支援することにした。

【0020】〈構成9〉構成1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、訪問実績情報を参照して、営業担当者の実績評価用データを生成する処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0021】上記のようにきめ細かく入力された訪問実績情報に基づいて、営業担当者の実績評価用データを生成すれば、そのデータを効率的な人員配置や人事考課に反映できる。実績評価用データは、訪問客先数、訪問回数、打ち合わせ時間、商談成立数（成約数）、売上高等の累積データが適するが、任意の内容でよい。

【0022】〈構成10〉構成1または2に記載のコンピュータプログラムにおいて、訪問実績情報を参照して、客先訪問と営業効果との関係を表す資料の作成処理をサーバのコンピュータに実行させるコンピュータプログラム。

【0023】上記のようにきめ細かく入力された訪問実績情報に基づいて、営業担当者の実績評価用データを生成すれば、客先訪問と営業効果の関係について解析をして、ただちに次の営業活動に反映させ、より効率的な営業活動が可能になる。実績評価用データは、客先ごと訪問日と打ち合わせ時間とを表示した一覧表とか、訪問回数と売上高との関係を示すグラフ等、任意の内容でよい。

【0024】〈構成11〉営業担当者の端末から入力される、客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを蓄積する営業活動支援データベースと、上記訪問予定情報と訪問実績情報とを参照して、上記営業担当者による各客先への次回訪問時期を演算処理により求めて、上記営業担当者の端末に通知するスケジュール管理手段とを備えた

ことを特徴とする営業活動支援システム。

【0025】構成1のプログラムを実行させるシステムである。営業活動支援データベースは、サーバ等の記憶装置である。訪問予定情報と訪問実績情報を含む任意の情報を記憶する。スケジュール管理手段はコンピュータプログラムからなる。

【0026】〈構成12〉営業担当者の端末から入力される、客先への訪問予定情報と訪問実績情報とを蓄積する営業活動支援データベースと、上記訪問予定情報と訪問実績情報とを含むスケジュールデータを生成して、このスケジュールデータで管理するイベントの発生するとともに、上記営業担当者の端末にそのイベントの発生を通知するとともに、所定のイベント発生時に該当するデータのを入力を要求するスケジュール管理手段とを備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0027】構成2のプログラムを実行させるシステムである。

【0028】〈構成13〉構成11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、営業担当者の個人用スケジュール管理データと、サーバに蓄積されて営業担当者20を支援するスケジュールデータとの同期をとるデータ同期処理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0029】構成3のプログラムを実行させるシステムである。データ同期処理手段は、同期処理を実行するコンピュータプログラムである。

【0030】〈構成14〉構成13に記載の営業活動支援システムにおいて、所定の指示が入力されたとき、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとるデータ同期処理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。30

【0031】構成4のプログラムを実行させるシステムである。

【0032】〈構成15〉構成13に記載の営業活動支援システムにおいて、定期的に、個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータとの同期をとるデータ同期処理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0033】構成5のプログラムを実行させるシステムである。

【0034】〈構成16〉構成11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報について管理側端末から入力された確認情報を保持する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0035】構成6のプログラムを実行させるシステムである。情報管理手段は、訪問実績情報等の各種のデータを参照して所定の演算処理を実行するコンピュータプログラムである。

【0036】確認情報は例えば訪問結果や営業行動を記50

録する情報記憶領域に含めておく。これにより、確認済みの情報か未確認の情報かの区別ができる。

【0037】〈構成17〉構成11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の旅費清算用データを自動的に生成する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0038】構成7のプログラムを実行させるシステムである。

【0039】〈構成18〉構成11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、スケジュールデータと訪問実績情報とを参照して、営業担当者の外勤手当て清算用データを自動的に生成する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0040】構成8のプログラムを実行させるシステムである。

【0041】〈構成19〉構成11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、訪問実績情報を参照して、営業担当者の実績評価用データを生成する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0042】構成9のプログラムを実行させるシステムである。

【0043】〈構成20〉構成11または12に記載の営業活動支援システムにおいて、訪問実績情報を参照して、客先訪問と営業効果との関係を表す資料の作成処理を実行する情報管理手段を備えたことを特徴とする営業活動支援システム。

【0044】構成10のプログラムを実行させるシステムである。

【0045】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を具体例を用いて説明する。図1は、本発明の営業活動支援システム具体例を示すブロック図である。

【0046】このシステムは、ネットワーク1に対し営業活動支援のためのサーバ2を接続すると共に、営業担当者の端末3や、経理部門の端末4や、人事部門の端末5あるいは管理側端末8等を接続して実現する。サーバ2には、営業活動支援データベース6が接続されている。営業活動支援データベース6はサーバに内蔵された、あるいは、サーバに外付けされた記憶装置である。営業活動支援データベース6には、訪問実績情報11、訪問予定情報12、スケジュールデータ13、訪問結果情報14及び営業行動情報15などが記憶されている。また、サーバ2上では、スケジュール管理手段17、同期処理手段18および情報管理手段19が動作するように構成されている。

【0047】営業担当者の端末3は、営業担当者が様々な営業活動に際し、営業情報を入力するための端末で、パーソナルコンピュータやモバイル端末あるいは携帯電話など、任意の機器でよい。経理部門の端末4や人事部

門の端末5や管理側端末8は、パーソナルコンピュータやワークステーションからなり、各部門においてサーバ2の処理するデータを利用するために設けられている。例えば、営業活動支援データベース6に記憶された、訪問実績情報11、訪問予定情報12、スケジュールデータ13、訪問結果情報14及び営業行動情報15等は、それぞれ情報発信用のウェブページからなり、営業担当者の端末3や、経理部門の端末4や、人事部門の端末5あるいは管理側端末8から閲覧できるようなシステムであってよい。

【0048】スケジュール管理手段17は、営業担当者の端末3から入力されて、サーバ2に蓄積される客先への訪問予定情報12や訪問実績情報11を参照して、営業担当者による各客先への次回訪問時期を演算処理により求めて、前記営業担当者の端末3に通知する機能を持つ。また、営業担当者の端末3から入力されて、サーバ2に蓄積される客先への訪問予定情報12と訪問実績情報11を含むスケジュールデータを生成して、このスケジュールデータで管理するイベントの発生するとともに、営業担当者の端末にそのイベントの発生を通知するとともに、所定のイベント発生時に該当するデータの入力を要求する機能を持つ。

【0049】同期処理手段18は、営業担当者の端末3で動作するスケジュール管理アプリケーションプログラム7中の個人用スケジュール管理データと、サーバ2に蓄積されて営業担当者を支援する営業支援用スケジュールデータ13との同期をとる機能を持つ。個人スケジュール管理データと営業支援用のスケジュールデータ13との同期をとるのは、営業担当者の直接の操作による場合と、毎日一定の時刻に自動的に行う場合とがある。情報管理手段19は、スケジュールデータ13と訪問実績情報11について、管理側端末8から入力された確認情報を保持する機能、スケジュールデータ13と訪問実績情報11とを参照して、営業担当者の旅費清算用データを自動的に生成する機能、スケジュールデータ13と訪問実績情報11とを参照して、営業担当者の外勤手当で清算用データを自動的に生成する機能、訪問実績情報11を参照して、営業担当者の実績評価用データを生成する機能、訪問実績情報11を参照して、客先訪問と営業効果との関係を表す資料の作成処理をする機能等を備える。具体的には、以下の図面等を用いて説明する。

【0050】営業担当者は、客先に対する訪問予定をたてて、順番に各客先を訪問する。そして、客先と商談を行ない、その商談の結果を上司などに報告する。上司には、商談の際に競合した他社の情報なども報告する。これらの報告を営業担当者の端末から確実にリアルタイムに容易に入力できるようにこのシステムを利用する。スケジュール管理手段17は、データの入力忘れを防止するために、スケジュールデータ13と連動してデータ入力を促すメッセージ等を営業担当者へ送信する。更に、

営業担当者は、訪問実績に応じて、出張旅費や外勤手当などの計算を行ない、その請求書を作成し経理部門などに提出しなければならない。こうした書類の作成は非常に煩雑であり、営業担当者の負担になっている。このシステムでは、営業担当者が必要な訪問実績やスケジュールを入力することによって、その結果を利用して自動的に出張旅費計算等を行なう。これにより、営業担当者の負荷を軽減する。

【0051】一方、営業担当者の営業実績に従って営業上の成果が得られる。また、広く営業活動を行ない、新たな客先を開発する営業担当者をより高く評価するシステムが望まれる。本発明では、営業実績やスケジュールデータを利用し、営業活動評価のためのデータを生成する。また、客先に対する訪問を行なった結果と、実際の商談の結果とを対応させて、訪問の効果などを数量的に解析するデータも生成できる。

【0052】図2は、スケジュール管理手段の生成するスケジュールデータに基づく表示画面例である。この画面は、営業担当者の端末3で動作するスケジュール管理アプリケーションプログラム7の内容とほぼ同一である。同期処理手段18によって適当なタイミングで同期されるので、両者の内容は常に一致させてある。図のページ20では、カレンダー状の表21中に、訪問予定の客先名が記入されている。また、訪問予定の客先名をクリックすると、具体的な打ち合わせ事項や、商談の内容が記入されたページ（図示しない）が表示される。このデータは、営業担当者が適当な空き時間に入力しておけばよい。このデータは予定がメインであって、リアルタイム性は必ずしも要求されない。営業担当者の端末3で動作するスケジュール管理アプリケーションプログラム7で入力したものと、このシステムで入力したものとの内容を一致するために、スケジュール同期ボタン22が設けられている。このボタン22をクリックすると同期処理手段18が起動して同期処理がされる。

【0053】なお、同期処理は、例えば、このページ20を表示したときにしてもよい。毎日定刻に自動的に同期処理をおこなってもよい。一方、スケジュール管理手段17は、この内容を監視して、訪問予定日には、営業担当者にその旨を予告してスケジュールを管理する。訪問が終了したときは、できるだけ早期にその結果の入力をさせるように通知をする。

【0054】図3は、営業担当者の端末に随時表示されるスケジュール案内表示のためのページ説明図である。このページ30で、いちばん上には、1日のスケジュールデータ31が表示されている。「月間スケジュール表示」と記入したボタン32をクリックすると、図2に示した1月分のスケジュールデータが表示される。ここで、既に説明したスケジュールの同期が必要と感じたときは、スケジュール同期ボタン33をクリックすればよい。スケジュール新規登録と記入されたボタン34は、

新たなスケジュールを登録する処理を行なうためのものである。訪問結果新規登録と記入されたボタン35は、訪問結果を入力する処理を行なうためのものである。訪問外情報登録と記入されたボタン36は、訪問以外の情報の入力操作処理を行なうためのものである。スケジュール管理取込情報と記入したボタン37はスケジュールデータへのデータ入力処理を行なうためのものである。これらのボタンの下には、スケジュール管理手段による、これからのスケジュール予告情報である、訪問予定、アポイントの有無、訪問先、訪問結果などを表示している。営業担当者の端末3にこのようなページが表示されることで、スケジュールが管理される。

【0055】図4は、訪問実績情報の入力用ページの説明図である。図のページ40は、特定の客先について、例えば、2001年の7月の訪問実績を入力するためのものである。このページを、営業担当者の端末3に表示して、訪問目的の項45の情報の入力を要求する。これにより、簡単な操作で、訪問実績データの充実が図れる。その後は、管理側端末8で自由に内容の確認ができ、営業計画や管理に利用される。

【0056】図のページ40の上部には、客先名41と、実績情報表示月を入力する欄42が設けられている。この欄のデータは、ドロップダウンリストにより選択入力ができる。図の中央のボタン群43は、実績情報表示月を変更する場合にクリックするためのものである。訪問実績表44の訪問目的45は、丸印を用いて選択するようになっている。訪問目的には、引き合い、商談、クレーム、キャンペーン、その他がある。この例では、7月の9日、11日、16日というようにこの図に示す客先を訪問し、そこで一定の案件についての商談を行ったという内容になっている。訪問目的45の該当部分をクリックするだけで、丸印が現れたり消えたりする。案件の部分だけ一定の言葉を入力すればよい。案件の部分も、スケジュールデータに予め記録されていれば、自動的に表示される。これにより、きわめて簡単な操作で訪問実績の情報入力作業が完了する。

【0057】図5は、営業担当者の営業行動情報を整理して、報告用としたページの説明図である。このページ50には、営業担当者が営業活動を行なった場合に、訪問した客先、訪問日、および、実際に訪問をしたか、訪問予定の状態がどうかの情報が表示されている。訪問実績情報を整理して必要事項を抽出するとこの図のページが生成できる。営業担当者の氏名等の情報51は、営業担当者の識別コード氏名や所属などを表示する部分である。報告欄53は、この情報を報告した日付を示し、確認欄53は、管理側端末8で報告を確認した日付を示す。リスト54は、訪問した客先や訪問日を表示する部分である。結果の欄は、客先への訪問前は全て予定となっている。客先へ訪問すると、予定の文字が実績の文字になる。例えば、8月3日になって図に示す所定の客先

を訪問した後は、「予定」と記入された欄が「実績」という文字に変わる。欄53は、実績の集計結果である。

【0058】図6は、本発明のシステムの動作フローチャートである。図1に示したシステムはこの図に示す手順で動作する。まず、ステップS1において、営業担当者の端末3からスケジュールデータ13の入力をしたとする。このとき、営業担当者の端末3の、スケジュール管理アプリケーションプログラムのデータとの同期処理をしておく(ステップS2)。これは、同期処理手段18の処理による。スケジュール管理手段17は、このスケジュールデータ13を参照して、訪問予定の予告のため、図3に示したようなページを表示する(ステップS3)。

【0059】その後、営業担当者が客先の訪問を終えた頃に、スケジュール管理手段17は、営業担当者の端末3に図4に示したようなページを表示して、訪問実績の入力を要求する(ステップS4)。情報管理手段19は、この情報の入力を受け付けて営業活動支援データベース6に転記する(ステップS5)。その後、情報管理手段19は、図5で説明したような営業行動情報を生成する(ステップS6)。これらの情報に基づいて、旅費精算用データ、外勤手当精算用データ、実績評価用データ等が順次生成される(ステップS7-9)。

【0060】以上のシステムによれば、営業担当者はスケジュールデータに客先に対する訪問予定を入力し、これを上司が随時チェックし、訪問予定などを追加したり修正したりすることができる。更に、訪問実績を上司がチェックすることによって、各営業担当の営業活動によって、何が起きたか、各商談がどのように進んでいるか、競合他社はどのようにしているかなどの情報が入手できる。これに従って上司は的確な指示を出すことができる。更に、スケジュールを取り込んで営業担当者に予告したり、情報の入力を要求したりするので、営業担当者はリアルタイムに情報入力処理をすることができる。

【0061】さらに、入力された情報を利用して、営業担当者の出張旅費の精算や外勤手当の計算等を自動的に行なうことができる。このデータを経理部門の端末4に送信すれば、営業担当者はこれらの手続き業務から解放される。この効果により、営業担当者はいっそう正確に漏れなく実績情報を入力できるようになる。また、営業活動を示す実績をもとに、各営業担当者の評価データを作成することができる。このデータは人事部門の端末5へ自動的に送信すればよい。また、訪問した日付を基準にデータを検索することによって、前回その客先を訪問した日付は何時かという情報と、今日は何時かという情報に基づいて、長期間訪問をしていない客先を判定し、積極的な訪問を要求する情報を自動的に生成してもよい。また、入出力が簡単なため、客先への訪問時や各営業担当者の業務引継ぎ時など簡単に情報交換が可能である。更に、全体の営業状況や支店別、品目別の営業活動

13

などをこれらの情報から取得でき解析できるため、より効率的な営業活動に結び付けることができる。

【0062】図1に示した各機能ブロックは、それぞれ別々のプログラムモジュールにより構成してもよいし、一体化したプログラムモジュールにより構成してもよい。また、これらの機能ブロックの全部または一部を論理回路によるハードウェアで構成しても構わない。また、各プログラムモジュールは、既存のアプリケーションプログラムに組み込んで動作させてもよいし、独立のプログラムとして動作させてもよい。上記のシステムを実現するためのコンピュータプログラムは、例えばCD-ROMのようなコンピュータで読み取り可能な記録媒体に記録して、インストールして利用することができる。また、ネットワークを通じてコンピュータのメモリ中にダウンロードして利用することもできる。

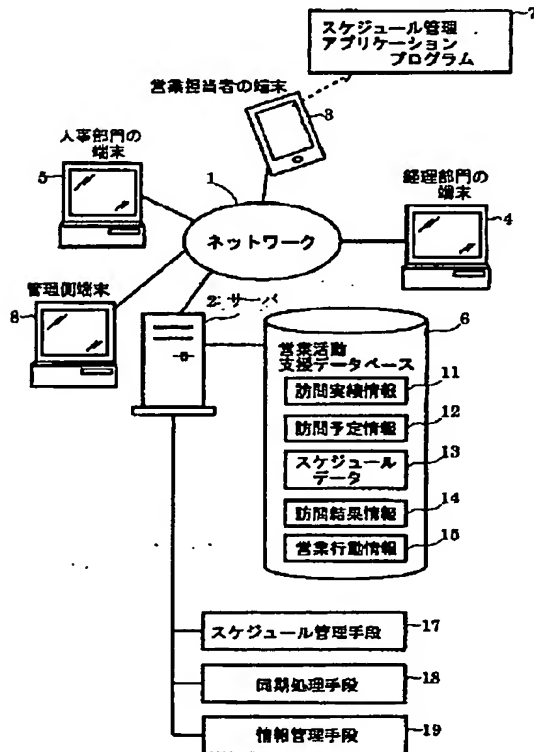
【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の営業活動支援システム具体例を示すブロック図である。

【図2】スケジュール管理手段の生成するスケジュールデータに基づく表示画面例である。

【図3】営業担当者の端末に随時表示されるスケジュール案内表示のためのページ説明図である。

【図1】



14

*【図4】訪問実績情報の入力用ページの説明図である。

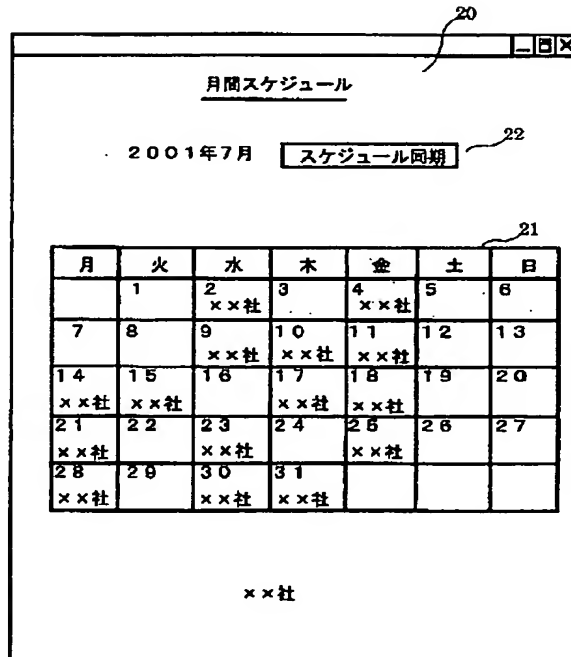
【図5】営業担当者の営業行動情報を整理して、報告用としたページの説明図である。

【図6】本発明のシステムの動作フローチャートである。

【符号の説明】

- 1 ネットワーク
- 2 サーバ
- 3 営業担当者の端末
- 4 経理部門の端末
- 5 人事部門の端末
- 6 営業活動支援データベース
- 7 スケジュール管理アプリケーションプログラム
- 8 管理側端末
- 11 訪問実績情報
- 12 訪問予定情報
- 13 スケジュールデータ
- 14 訪問結果情報
- 15 営業行動情報
- 17 スケジュール管理手段
- 18 同期処理手段
- 19 情報管理手段

【図2】



【図3】

30

日別スケジュール

31

	◀	9	10	11	12	13	14	15	16	▶
訪問予定										
スケジュール管理										
訪問結果										

32 月間スケジュール表示

33 スケジュール同期

訪問結果一覧

34 スケジュール新規登録

35 訪問結果新規登録

36 訪問外情報登録

37 スケジュール管理取込情報

38

訪問予定	アポイント	訪問先	訪問結果
14:00~16:00	有	××(株)	14:00~16:00

【図4】

40

訪問実績

客先名

年月日

41

42

43

〈 前年 1 2 3 4 5 6 2001年 7月 8 9 10 11 12 翌年 〉

45

44

訪問目的	営業担当者	所属	案件
引合 合 国 ク レ イ ム キ ヤ ン ペ ー ン そ の 他	コード	氏名	
9日(月)	○	××××	××××
11日(月)	○	××××	××××
16日(月)	○	××××	××××
26日(月)	○	××××	××××

プリンタの納品

パソコンの納品

××××

××××

【図5】

50

営業行動情報

No.

氏名

所属

51

報告 ☐

確認 ☐

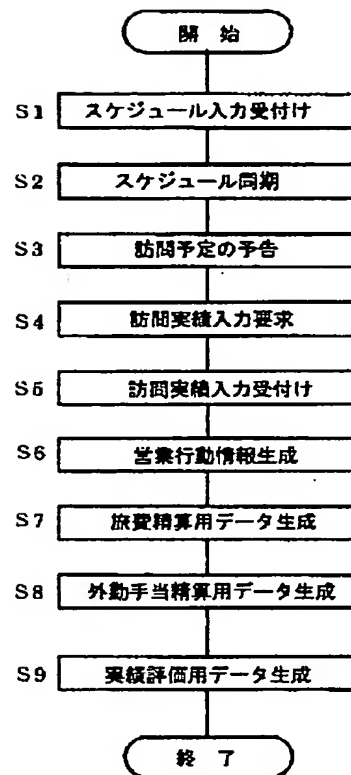
52

日付	行き先	結果
7/9	×××(株)	実績
7/11	×××(株)	実績
7/16	×××(株)	実績
8/3	×××(株)	予定
8/4	×××(株)	予定

53

実績	予定	外勤
3	2	6

【図6】



フロントページの続き

(72)発明者 高橋 義忠
東京都新宿区西新宿六丁目24番1号 エプ
ソン販売株式会社内